

## คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ก่อช่าง เทศบาลตำบลพอกุลออก

การอนุญาตก่อสร้างอาคารตาม พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ครอบคลุมถึง การอนุญาตให้ก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ซ่อมแซม และเคลื่อนย้ายอาคาร

### ๓.๑ วิธีการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือ เคลื่อนย้ายอาคาร สามารถเลือกกระทำได้ ๒ วิธี คือ

๑. ยื่นขอเพื่อขอรับใบอนุญาต ก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือ เคลื่อนย้ายอาคาร จากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ (การก่อสร้างดัดแปลง ซ่อมแซม หรือเคลื่อนย้ายอาคาร หรือมาตรา ๒๒ (การรื้อถอนอาคาร) วิธีนี้ต้องได้รับใบอนุญาตก่อน จึงจะเริ่มดำเนินการได้

๒. ยื่นความประสงค์จะก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารต่อเจ้าพนักงาน ท้องถิ่น ตามมาตรา ๓๙ ทวิ (การก่อสร้างดัดแปลง ซ่อมแซม หรือเคลื่อนย้ายอาคารหรือรื้อถอนอาคาร โดยไม่ขออนุญาตจากเจ้าพนักงาน ท้องถิ่น) วิธีนี้เมื่อยื่นความประสงค์และเจ้าพนักงานท้องถิ่นออก ใบรับแจ้งแล้ว ผู้แจ้งสามารถเริ่มดำเนินการได้ นับตั้งแต่วันที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับใบแจ้ง

### ๓.๒ การพิจารณาอนุญาตก่อสร้างอาคาร

#### ๑. ลักษณะอาคารที่ต้องยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

อาคารที่จะดำเนินการก่อสร้างใหม่ทุกประเภท และรวมถึง สะพาน ทางหรือท่อระบายน้ำ ทำน้ำ รั้ว กำแพง ป้ายที่มีขนาดเกินหนึ่งตารางเมตร หรือทั้งโครงสร้างมีน้ำหนักเกินกว่า ๑๐ กิโลกรัม

#### ๒. เอกสารและหลักฐานที่ต้องยื่นต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น

##### ๑. การแจ้งความประสงค์จะก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑

เอกสารและหลักฐานที่ต้องยื่น กรณีการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตามมาตรา ๒๑

๑ แบบคำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (แบบ ข.๑) จำนวน ๑ ชุด

๒ กรณีผู้ขออนุญาตเป็นบุคคลธรรมดา

- สำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต

กรณีผู้ขออนุญาตเป็นนิติบุคคล

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ที่ออกให้ไม่เกิน ๖ เดือน) จำนวน ๑ ชุด

๓ สำเนาโฉนดที่ดินขนาดเท่าต้นฉบับทุกหน้า พร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนาทุกหน้า จำนวน ๑ ชุด

กรณีผู้ขออนุญาตไม่ใช่เจ้าของที่ดิน -ต้องมีหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดินให้ก่อสร้างอาคาร ในที่ดินหรือสำเนาสัญญาเช่าที่ดิน

๔ หนังสือมอบอำนาจเจ้าของที่ดิน

๕ หนังสือยินยอมขีดเขตที่ดินต่างเจ้าของ

๖ สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนของผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล,ผู้รับมอบอำนาจ. เจ้าของที่ดิน จำนวน ๑ ชุด

๗ หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของผู้ออกแบบและคำนวณโครงสร้างอาคาร

๘ หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมของผู้ออกแบบงานสถาปัตยกรรม

๙ แผนผังบริเวณ แบบแปลนและรายการประกอบแบบแปลน จำนวน ๕ ชุด

๑๐ รายการคำนวณโครงสร้าง พร้อมลงลายมือชื่อ จำนวน ๑ ชุด

๑๑ รายการคำนวณระบบบำบัดน้ำเสีย กรณีอาคารต้องมีระบบบำบัดน้ำเสีย

กรณีเป็นอาคารสูง (ตั้งแต่ ๒๓ เมตร) หรืออาคารขนาดใหญ่พิเศษ ต้องยื่นแบบและเอกสารเพิ่มเติม

๑๒ แบบและรายการคำนวณงานระบบของอาคาร ตามกฎกระทรวงฉบับที่ ๓๓ (พ.ศ.๒๕๓๕)

๑๓ หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของวิศวกรผู้ออกแบบระบบ  
ระบายอากาศ

๑๔ หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของวิศวกรผู้ออกแบบระบบไฟฟ้า

๑๕ หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของวิศวกรผู้ออกแบบระบบป้องกัน  
เพลิงไหม้

๑๖ หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของวิศวกรผู้ออกแบบระบบบำบัดน้ำเสีย  
และการระบายน้ำทิ้ง

๑๗ หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ของวิศวกรผู้ออกแบบระบบประปา

๑๘ หนังสือรับรองของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ของวิศวกรผู้ออกแบบระบบลิฟต์  
(เฉพาะอาคารสูง)

### ๓. การแจ้งความประสงค์จะก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๓๙ ทวิ

เอกสารและหลักฐานที่ต้องยื่น กรณีการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตามมาตรา ๓๙ ทวิ

๑ หนังสือแจ้งความประสงค์จะก่อสร้างอาคาร (แบบ อปท๑) จำนวน ๕ ชุด

๒ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ออกแบบและคำนวณอาคาร (แบบ อปท.๕) ของวิศวกรผู้ออกแบบและ  
คำนวณโครงสร้างอาคาร

๓ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ออกแบบอาคารของสถาปนิกผู้ออกแบบอาคาร (แบบ อปท.๕)

๔ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ควบคุมงานของวิศวกรโยธาผู้ควบคุมงานโครงสร้างอาคาร (แบบ อปท.๕)

๕ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ควบคุมงานของสถาปนิกผู้ควบคุมงาน (แบบ อปท.๕)

๖ กรณีผู้ขออนุญาตเป็นบุคคลธรรมดา

- สำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านของผู้ขออนุญาต

กรณีผู้ขออนุญาตเป็นนิติบุคคล

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ที่ออกให้ไม่เกิน ๖ เดือน) จำนวน ๑ ชุด

๗ สำเนาโฉนดที่ดินขนาดเท่าต้นฉบับทุกหน้า พร้อมเจ้าของที่ดินลงนามรับรองสำเนาทุกหน้า  
จำนวน ๑ ชุด

กรณีผู้ขออนุญาตไม่ใช่เจ้าของที่ดิน

- ต้องมีหนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดินให้ก่อสร้างอาคารในที่ดินหรือสำเนาสัญญาเช่าที่ดิน

๘ หนังสือมอบอำนาจผู้ขออนุญาต

๙ หนังสือมอบอำนาจเจ้าของที่ดิน

๑๐ หนังสือยินยอมขีดเขตที่ดินต่างเจ้าของ

๑๑ สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนของผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล, ผู้รับมอบอำนาจ  
เจ้าของที่ดิน จำนวน ๑ ชุด

๑๒ แผนผังบริเวณ แบบแปลนและรายการประกอบแบบแปลน จำนวน ๕ ชุด

๑๓ รายการคำนวณโครงสร้าง พร้อมลงลายมือชื่อ จำนวน ๑ ชุด (กรณีเป็นอาคารที่มีลักษณะและ  
ขนาด อยู่ในประเภทเป็นวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม)

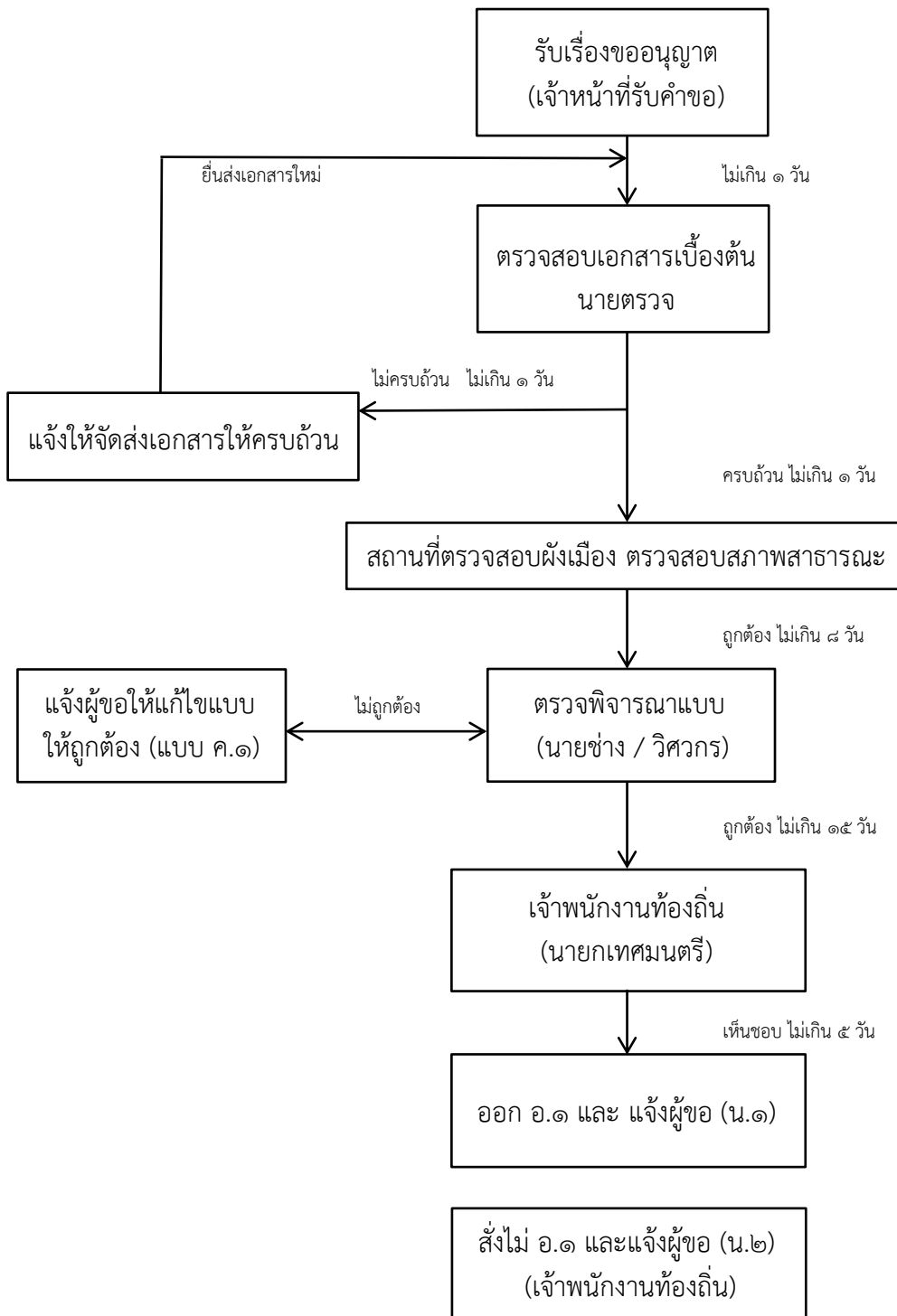
๑๔ รายการคำนวณระบบบำบัดน้ำเสีย กรณีอาคารต้องมีระบบบำบัดน้ำเสีย

๑๕ ตารางแสดงพื้นที่อาคารและพื้นที่เพื่อคำนวณที่จอดรถยนต์ (แบบฟอร์มตาราง) เพื่อประกอบการ  
เสียค่าธรรมเนียม

กรณีเป็นอาคารสูง (ตั้งแต่ ๒๓ เมตร) หรืออาคารขนาดใหญ่พิเศษต้องยื่นแบบและเอกสารเพิ่มเติม

- ๑๖ แบบและรายการคำนวณงานระบบของอาคาร ตามกฎกระทรวงฉบับที่ ๓๓ (พ.ศ.๒๕๓๕)
- ๑๗ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ออกแบบของวิศวกรผู้ออกแบบระบบระบายอากาศ (แบบ อปท.๕)
- ๑๘ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ออกแบบอาคารของวิศวกรผู้ออกแบบระบบไฟฟ้า
- ๑๙ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ออกแบบอาคารของวิศวกรผู้ออกแบบระบบป้องกันเพลิงไหม้
- ๒๐ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ออกแบบอาคารของวิศวกรผู้ออกแบบระบบบำบัดน้ำเสียและการระบายน้ำทิ้ง
- ๒๑ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ออกแบบอาคารของวิศวกรผู้ออกแบบระบบประปา
- ๒๒ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ออกแบบอาคารของวิศวกรผู้ออกแบบระบบลิฟต์ (เฉพาะอาคารสูง)
- ๒๓ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ควบคุมงานของวิศวกรผู้ควบคุมงานระบบระบายอากาศ
- ๒๔ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ควบคุมงานของวิศวกรผู้ควบคุมงานระบบไฟฟ้า
- ๒๕ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ควบคุมงานของวิศวกรผู้ควบคุมงานระบบป้องกันเพลิงไหม้
- ๒๖ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ควบคุมงานของวิศวกรผู้ควบคุมงานระบบบำบัดน้ำเสียและการระบายน้ำทิ้ง
- ๒๗ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ควบคุมงานของวิศวกรผู้ควบคุมงานระบบประปา
- ๒๘ หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ควบคุมงานของวิศวกรผู้ควบคุมระบบลิฟต์ (เฉพาะอาคารสูง)

๔. ขั้นตอนและระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารและพิจารณาอนุมัติให้ตัดแปลงอาคารตามมาตรา ๒๑



หมายเหตุ

- ๑) กรณีแบบมาตรฐานที่กรมโยธาธิการและผังเมืองออกแบบไว้ อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๑๐ วัน ตามหนังสือ ที่ มท ๐๘๙๒.๒/ว ๑๕๘๒ ลงวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน (กรณีขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามแบบของกรมโยธาธิการและผังเมือง)
- ๒) กรณีที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำแบบบ้านสำเร็จรูปไว้แล้ว สามารถพิจารณาอนุญาตให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๐ วัน เนื่องจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นไม่จำเป็นต้องตรวจสอบแบบแปลนการก่อสร้าง

## ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาแบบ (กรณีก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๒๑)

๑. เจ้าหน้าที่รับคำขออนุญาตและตรวจสอบเอกสารหลักฐานตามแบบคำขอ (ข.๑) ให้ลงทะเบียนรับคำขอ และออกรับใบคำขอพร้อมนัดวันเวลาที่ผู้ขออนุญาตจะนำตรวจสอบสถานที่ก่อสร้าง ไม่เกิน ๓ วัน นับแต่วันลงทะเบียนรับคำขอ แล้วส่งเรื่องให้นายตรวจในวันที่ได้รับคำขอ

๒. นายตรวจรับเรื่อง เพื่อตรวจสอบ ดังนี้

๒.๑ ตรวจสอบโฉนดที่ดินอยู่ในแนวโครงการเวนคืนของหน่วยงานหรือไม่

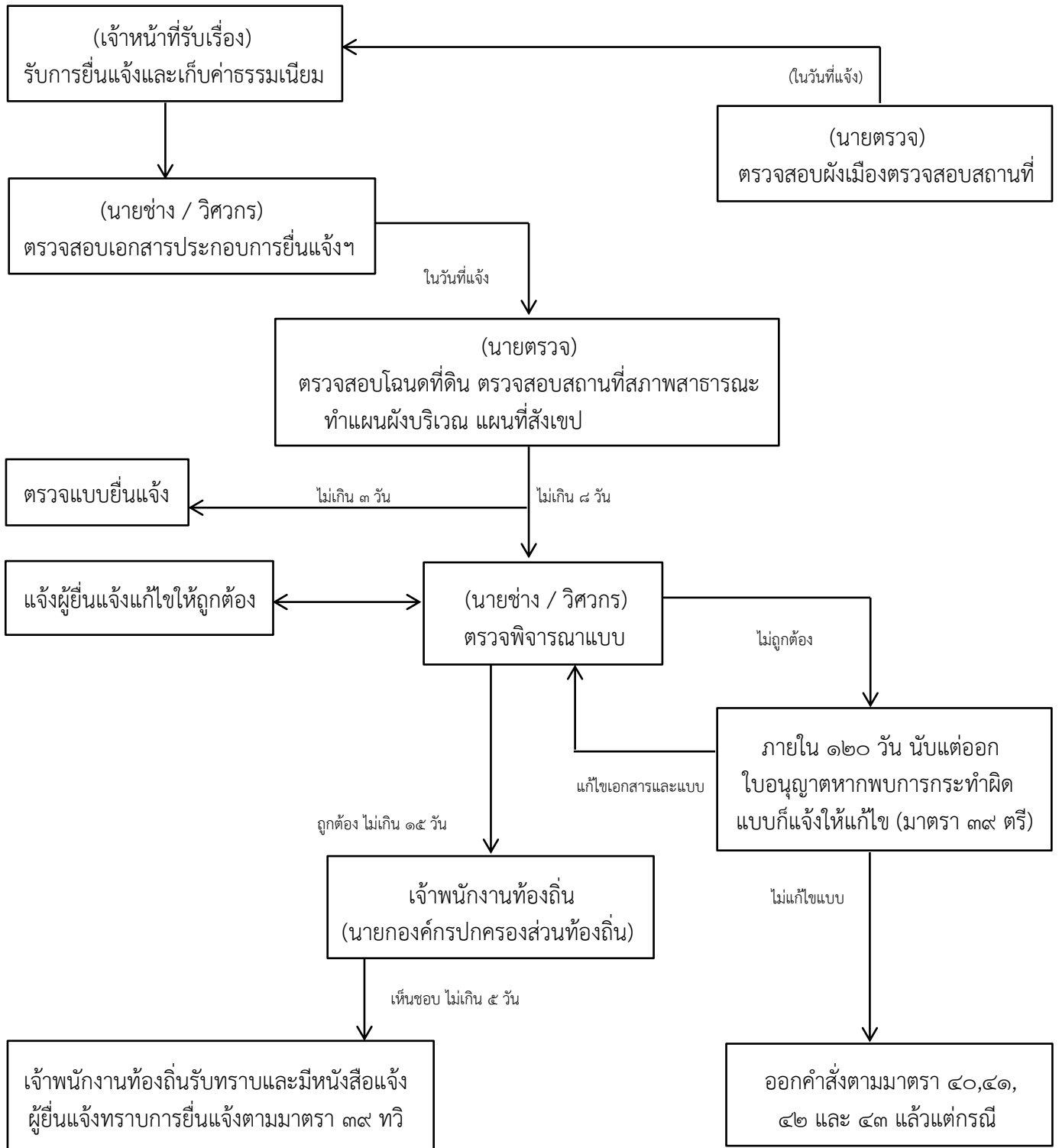
๒.๒ ตรวจสอบใบอนุญาตอาคารเดิม (กรณีมีอาคารเดิม ในที่ดิน) และเมื่อตรวจสอบสถานที่ก่อสร้างตามวันเวลานัดแล้ว ให้ทำผังสังเขปที่ตั้งอาคาร แผนผังบริเวณ แนวเขตความกว้างของถนนสาธารณะ หรือคลองสาธารณะ ระบบระบายน้ำ รายละเอียดอาคารข้างเคียงและอาคารที่มีอยู่เดิมในบริเวณที่ขออนุญาต และตรวจสอบบริเวณที่ขออนุญาตอยู่ในข้อกำหนดของกฎกระทรวงผังเมืองรวม ตามพระราชบัญญัติผังเมือง พ.ศ. ๒๕๑๘ โดยทำบันทึกรายงาน และรวมเรื่องส่งให้ผู้พิจารณาแบบภายใน ๘ วัน

๓. ผู้พิจารณาแบบอาจเป็นนายช่างหรือวิศวกร ๑ คน ทำการพิจารณาแบบแปลนรายการประกอบแบบแปลนรายการคำนวณ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เสนอความเห็นพร้อมเอกสารต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเวลาไม่เกิน ๑๐ วันหรือภายในเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน สำหรับอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่พิเศษ

๔. หัวหน้าส่วนโยธาหรือผู้อำนวยการกองช่าง ตรวจสอบให้ความเห็น ภายในกำหนดเวลา ๒ วัน

๕. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาคำขอภายใน ๕ วัน และแจ้งผู้ยื่นคำขอทราบผลการพิจารณาคำขอกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

๕. แผนผังแสดงรายละเอียดและระยะเวลาในการยื่นแจ้งความประสงค์จะก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๓๙ ทวิ



หมายเหตุ

- ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๑๐๗๙๓ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๖ เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน กรณีขออนุญาตก่อสร้างอาคารจากเดิมภายใน ๔๕ วัน ปรับลดเป็นภายใน ๓๐ วัน
- ในกรณีที่ไม่ต้องพิจารณาสภาพสาธารณะหรือแบบแปลนใหม่ อาจดำเนินการอนุญาตได้ภายใน ๑๕ วัน

## ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาแบบ (กรณีก่อสร้างอาคารตามมาตรา ๓๙ ทวิ)

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องการยื่นแจ้งความประสงค์ก่อสร้างอาคาร ตามมาตรา ๓๙ ทวิ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการยื่นแจ้งให้ครบถ้วนตามมาตรา ๓๙ ทวิ และส่งเรื่องให้นายตรวจทำการตรวจสอบสถานที่ก่อสร้างว่าไม่ก่อสร้างก่อนยื่นแจ้ง และอาคารที่ยื่นแจ้งไม่ขัดต่อกฎกระทรวงผังเมืองรวม จึงตรวจรับเอกสารได้ แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ เพื่อลงเลขรับเรื่องตามมาตรา ๓๙ ทวิ รับชำระค่าธรรมเนียมการยื่นแจ้งออกใบนัดตรวจสถานที่ก่อสร้างใบรับแจ้ง (แบบ อปท.๖) ในวันที่ยื่นแจ้งแล้วเสนอเจ้าพนักงานท้องถิ่นลงนาม ใบรับแจ้งในทันที และส่งนายตรวจดำเนินการ

๒. นายตรวจดำเนินการ เพื่อตรวจสอบ ดังนี้

๒.๑ ตรวจสอบโฉนดที่ดินอยู่ในแนวโครงการเวนคืนของหน่วยงานหรือไม่

๒.๒ ตรวจสอบใบอนุญาตอาคารเดิม(กรณีมีอาคารเดิม) เมื่อตรวจสอบสถานที่ก่อสร้างตามวันเวลานัดแล้วให้นายตรวจจัดทำผังสังเขปที่ตั้งอาคาร แผนผังบริเวณ แนวเขตความกว้างถนนสาธารณะ หรือ คลองสาธารณะ ระบบระบายน้ำ รายละเอียดอาคารข้างเคียงและอาคารที่มีอยู่เดิมในบริเวณที่ยื่นแจ้ง และการตรวจสอบบริเวณที่ยื่นแจ้งอยู่ในข้อกำหนดของกฎกระทรวงผังเมืองรวม ตามพระราชบัญญัติผังเมือง พ.ศ.๒๕๑๘ โดยทำบันทึกรายงานและรวมเรื่องส่งให้ผู้พิจารณาแบบ ภายใน ๘ วัน

๓. ผู้พิจารณาแบบอาจเป็นนายช่างหรือวิศวกร ๑ คน ทำการพิจารณาแบบแปลน รายการประกอบแบบแปลน รายการคำนวณ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เสนอความเห็นพร้อมเอกสารต่อผู้บังคับบัญชา ภายในกำหนดเวลา ๑๐ วัน หรือภายในเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน สำหรับอาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่พิเศษ

๔. หัวหน้าส่วนโยธาหรือผู้อำนวยการกองช่าง ตรวจสอบให้ความเห็น ภายในกำหนดเวลา ๒ วัน

๕. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาคำขอภายใน ๕ วัน และแจ้งผู้ยื่นคำขอ

สรุปข้อมูลสถิติการให้บริการของกองช่าง เทศบาลตำบลพิกุลออก  
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - มิถุนายน ๒๕๖๒)

ที่	ชื่อกระบวนการงานที่ใช้บริการ	จำนวนครั้งที่ประชาชนขอรับบริการ (ราย)	หมายเหตุ
๑	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๓๑	
๒	การขออนุญาตรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร	๘	
๓	การขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน	๑๐	
๔	งานซ่อมแซมไฟฟ้า	๕๑	
๕	งานซ่อมแซมถนน	๘	



## แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพิบูลออก

### คำชี้แจง

แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลพิบูลออก ในด้านการบริการงานกองช่าง เพื่อทางเทศบาลพิบูลออก จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการจัดการวางแผน ปรับปรุงและแก้ไข ปัญหาการบริการของเทศบาลตำบลพิบูลออก เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและสามารถสนองความต้องการของ ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลพิบูลออก

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพในการบริการของเทศบาลพิบูลออก

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

๑. เพศ  ชาย  หญิง
๒. อายุ  ต่ำกว่า ๒๕ ปี  ระหว่าง ๒๖-๓๐ ปี  ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี  
 ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี  มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส.  
 อนุปริญญา  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 สูงกว่าปริญญาโท  อื่นๆ
๔. อาชีพ  เกษตรกร  ลูกจ้าง/บริษัท/รัฐวิสาหกิจ  รับราชการ  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของกองช่าง เทศบาลตำบลพิบูลย์นอก

**คำชี้แจง**

ขอให้ประชาชนประเมินกองช่าง เทศบาลตำบลพิบูลย์นอก ที่ใช้บริการอาจประเมินมากกว่า โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ตามระดับความพึงพอใจ

๑ = น้อยที่สุด      ๒ = น้อย      ๓ = ปานกลาง      ๔ = มาก      ๕ = มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๑	๒	๓	๔	๕
<b>๑.ด้านผู้ให้บริการ</b>					
๑.๑ พุดจาสภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่					
๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
๑.๔ แก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม					
๑.๕ ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจนไม่ซับซ้อน					
๒.๓ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว					
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่างๆ					
๓.๒ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เช่น web site ป้ายประกาศ แผ่นพับฯลฯ					
๓.๓ สถานที่สะอาด ติดต่อสะดวก					
<b>๔.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</b>					

**ตอนที่ ๓**

๑. จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือ

.....

.....

๒. จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือ

.....

.....

๓. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ คือ

.....

.....

